

Réf. 76 656

le 02.12.76

Questionnaire sur le rôle de
l'Agence Centrale de la Téléinformatique
et des Réseaux Spécialisés

réponses à la suite

Dans le cadre des relations entre le C.I.G.R.E.F. et la Direction Générale des Télécommunications, cette dernière a exprimé le souhait de recevoir des informations sur la façon dont est perçu le rôle de l'A.C.T.R.S. par les grandes entreprises.

Une très brève réponse de votre part aux questions ci-après nous permettra de satisfaire cette préoccupation de notre interlocuteur.

1. Avez-vous déjà utilisé les services de l'A.C.T.R.S. ?

Si non, pourquoi ?

2. Comment est rempli le rôle de coordination entre les différentes Directions Régionales intéressées à la création d'une liaison ou d'un réseau ?

Exemple de pilotage d'une intervention impliquant plusieurs D.R.

3. Comment est ressenti son rôle d'assistance à la conception et à l'étude de réseaux :

- Pour les produits catalogue (ex. Caducé) ?

- Pour les produits hors catalogue (ex. Transpac) ?

4. Comment est ressenti son rôle dans les problèmes de maintenance et de fiabilité de fonctionnement des liaisons, impliquant plusieurs Directions Régionales ? Donner des exemples des procédures réellement appliquées.

5. Le désir exprimé par les utilisateurs d'un interlocuteur unique à la D.G.T. pour leurs problèmes de réseaux est-il satisfait par l'A.C.T.R.S. ?

Réf. 76 711

le 24.12.76

Synthèse des réponses au questionnaire du CIGREF
sur la perception du rôle de l'A.C.T.R.S.
par les grandes entreprises

A la demande de la D.G.T., le CIGREF a interrogé ses membres sur la façon dont ils perçoivent le rôle de l'A.C.T.R.S. et sur l'évolution de leurs relations avec l'Administration du fait de l'A.C.T.R.S.

1. Avez-vous déjà utilisé les services de l'A.C.T.R.S. ?

La très grande majorité des membres du CIGREF les ont déjà utilisés. Ceux qui ne l'ont pas fait n'en n'ont pas eu l'occasion depuis sa création, mais comptent y recourir dès que celle-ci se présentera.

2. Comment est rempli le rôle de coordination entre les différentes Directions Régionales intéressées à la création d'une liaison ou d'un réseau ?

Un progrès a été ressenti, mais il est jugé encore modeste.

L'effort de coordination est certain, mais les remontées d'informations des D.R.T. vers l'agence sont irrégulières.

Le problème des liaisons urbaines est encore très difficile à coordonner. Les délais d'engagement ne sont toujours pas respectés dans de nombreux cas (difficulté la plus importante).

3. Comment est ressenti son rôle d'assistance à la conception et à l'étude de réseaux :

- Pour les produits catalogue (ex. Caducé) ?
- Pour les produits hors catalogue (ex. Transpac) ?

L'assistance de l'agence est jugée intéressante et très utile, en particulier pour les produits catalogue, mais il est encore trop tôt pour apprécier pleinement ses résultats.

Son rôle est jugé trop directif. L'agence recherche à optimiser davantage son propre réseau et moins le problème du client ou sa charge financière.

Un progrès important sera réalisé lorsque, tant les entreprises que l'Administration pourront avoir davantage encore un représentant unique dans leur dialogue technique.

4. Comment est ressenti son rôle dans les problèmes de maintenance et de fiabilité de fonctionnement des liaisons, impliquant plusieurs Directions Régionales ?

Le rôle de l'agence dans ce domaine essentiel est encore trop faible. Le Centre Directeur se considère encore comme seul responsable et beaucoup d'utilisateurs ignorent d'ailleurs que l'agence a un rôle à jouer dans ce domaine.

Le problème de maintenance se situe à deux niveaux :

- Renforcement des moyens locaux pour le traitement des pannes difficiles (pannes intermittentes sur longue période. Ce sont toujours les mêmes liaisons qui posent des problèmes).
- Renforcement de la coordination entre l'agence et les D.R.T. pour la maintenance.

Une entreprise a signalé un cas où l'action de coordination de l'agence pour un problème de maintenance a été très utile et efficace.

5. Le désir exprimé par les utilisateurs d'un interlocuteur unique à la D.G.T. pour leurs problèmes de réseaux est-il satisfait par l'A.C.T.R.S. ?

- Problèmes de conception et d'étude

Les entreprises sont en général satisfaites du rôle de l'agence, bien qu'il y ait encore à faire.

- Problèmes de réalisation et de maintenance

Beaucoup d'entreprises jugent encore aujourd'hui beaucoup plus efficace de conserver le contact avec le Chef monteur local qui est connu personnellement. D'ailleurs, une information correcte de l'agence sur ce qui se passe sur le terrain implique qu'elle prenne davantage en main ce problème.

Les problèmes impliquant plusieurs régions sont encore mal coordonnés. La tendance est cependant jugée positive.

Conclusion

La mise en place de l'agence a répondu à un souhait très vif des utilisateurs, et on peut juger son action déjà très positive, malgré la date récente de sa mise en place.

Les principaux problèmes à résoudre dans son action semblent concerner ses relations avec les D.R.T. auprès desquelles elle ne semble pas encore disposer d'un poids suffisant (mise en oeuvre des moyens des D.R.T. pour l'installation ou la maintenance, remontée des informations).

Les utilisateurs souhaitent un renforcement encore important et qui demandera sûrement encore du temps, de son poids et de ses moyens.